

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO.

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA			
Nome Empresarial: MARCELO DE OLIVEIRA SANTOS-ME			
CNPJ: 37.450.037/0001-21	Inscrição Estadual: -	Ato de Autorização – Anatel Ato Nº 10387, de 18 de agosto de 2025	
Endereço: CE 071			

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.”

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o serviço pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

ASSINANTE: assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de **SCM** responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

COMPARTILHAMENTO DO ACESSO: significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

SUPORTE TÉCNICO: constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

VELOCIDADE DE CONEXÃO: significa a quantidade de *bits* (1/8 de *byte*) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **PRESTADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **PRESTADORA** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **PRESTADORA**, dadas as características da *internet* (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) E/OU HORAS: é o máximo de transferência em *bits* (1/8 de *byte*) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **ASSINANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

IP: é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a **PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

COMODATO: para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **PRESTADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

LOCAÇÃO: A **PRESTADORA** poderá dispor ao **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, bem móvel mediante o pagamento de certa quantia.

SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO: correspondem a serviços considerados, por Lei e normas regulamentares da **ANATEL**, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações. A **PRESTADORA** poderá ofertar facilidades,

conteúdos e aplicativos, ora denominados, em conjunto, “Combo Digital”, os quais são disponibilizados mediante oferta combinada aos **ASSINANTES**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

1.1. O presente contrato tem por objeto disponibilizar ao **ASSINANTE** o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), que compreende a transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, por banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos dentro da área de atuação da **PRESTADORA**.

1.1.1. A prestação do **SCM** inclui instalação, administração e manutenção da rede de transporte necessária à transmissão de sinais de áudio, vídeo, dados, voz e demais informações multimídia.

1.2. A prestação do SCM está sujeita às legislações e regulamentações aplicáveis, incluindo a Lei nº 9.472/1997, a Lei nº 12.965/2014, a Resolução nº 73/1998, a Resolução nº 614/2013, a Resolução nº 632/2014 e demais normas pertinentes.

1.3. A **PRESTADORA** se enquadra como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), sendo dispensada de determinadas obrigações previstas na Resolução ANATEL nº 632/2014 e na Resolução nº 614/2013.

1.4. O SCM será prestado diretamente pela **PRESTADORA**, devidamente credenciada pela **ANATEL**, ou por meio de redes de terceiros, limitado às regiões tecnicamente viáveis. Contatos oficiais: telefone (88) 99375-3962, site <https://www.kivelo.com.br> e e-mail **contato@kivelo.com.br**.

1.5. O início da prestação do serviço ocorrerá em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do **Termo de Adesão**, condicionado à análise de viabilidade técnica, às condições climáticas e às condições físicas do local da instalação.

1.6. Qualquer mudança de instalação, configuração ou alteração de plano solicitada pelo **ASSINANTE** dependerá de disponibilidade e viabilidade técnica no novo local.

1.7. Em caso de condomínio, o **ASSINANTE** é responsável por obter as autorizações necessárias para a instalação e prestação do serviço.

1.8. Os serviços serão prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, a partir da ativação, exceto em interrupções decorrentes de fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

1.9. Aplicam-se ao contrato as legislações vigentes pertinentes.

1.10. Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990.

1.11. Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472/1997.

1.12. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – Resolução nº 614/2013.

1.13. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – Resolução nº 632/2014.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

2.1. A **PRESTADORA** poderá oferecer Serviços de Valor Adicionado, consistentes em facilidades, conteúdos e aplicativos, denominados conjuntamente como “Combo Digital” e individualmente como “Serviço Digital”, distintos dos serviços de telecomunicações.

2.2. A adesão do **ASSINANTE** aos serviços digitais ocorrerá mediante assinatura do **Termo de Adesão**, aceite por telefone ou online, ou confirmação eletrônica enviada por e-mail.

2.3. Nos casos de ofertas combinadas, não haverá cancelamento isolado de serviços incluídos no pacote, não sendo devido qualquer abatimento da mensalidade.

2.4. A **PRESTADORA** atua apenas como intermediadora na oferta de serviços digitais fornecidos por terceiros, não se responsabilizando por seu funcionamento, políticas, condições ou garantias, que são de inteira responsabilidade dos respectivos desenvolvedores ou fornecedores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. A adesão ao Contrato ocorre mediante assinatura do Termo de Adesão, aceite eletrônico/online, telefone ou confirmação por e-mail.

3.1.1. A adesão poderá ocorrer tanto por assinatura de Termo de Adesão impresso quanto por aceite eletrônico/online, produzindo os mesmos efeitos legais.

Parágrafo Único. Ao aderir, o **ASSINANTE** declara ciência integral sobre condições, valores, características técnicas e direitos e deveres.

3.2. Após cadastro, aceite e pagamento, o **ASSINANTE** passa a ter direito ao serviço e suporte técnico, assumindo responsabilidade civil e criminal pelo seu uso.

3.3. A instalação será realizada entre 24 horas úteis e até 15 dias úteis, conforme disponibilidade técnica e autorizações necessárias.

3.4. O prazo de ativação pode ser estendido por falta de condições do **ASSINANTE**, força maior ou culpa de terceiros.

3.5. A instalação contempla apenas um equipamento do **ASSINANTE**; redes internas são de responsabilidade do **ASSINANTE**.

3.6. É proibido ao **ASSINANTE** de planos residenciais hospedar servidores de qualquer natureza, como WEB, FTP, e-mail ou P2P. A restrição não se aplica a planos corporativos.

3.7. A **PRESTADORA** não responde por incompatibilidades entre sistemas ou softwares do **ASSINANTE** e eventuais softwares de conexão, nem pelo funcionamento de aplicativos de terceiros.

3.8. A **PRESTADORA** poderá oferecer condições promocionais divulgadas em seu site, com regras definidas. Promoções terão duração máxima de 12 meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos, e poderão ser alteradas ou encerradas sem gerar direito adquirido, exceto pelos benefícios já concedidos durante a vigência.

3.9. O **ASSINANTE** que já tenha usufruído de promoção anteriormente não terá direito a nova, salvo liberalidade da **PRESTADORA**.

3.10. O **ASSINANTE** deve adquirir e manter os equipamentos necessários ao funcionamento do serviço.

3.11. Caso deixe de ter acesso aos meios de conexão, o **ASSINANTE** deve comunicar a **PRESTADORA** imediatamente, sob pena de manter responsabilidade pelos pagamentos.

3.12. O ASSINANTE deve fornecer dados verdadeiros, podendo o serviço ser suspenso até a correção do cadastro.

3.13. O ASSINANTE autoriza o uso de seus dados para as finalidades previstas no contrato.

3.14. O ASSINANTE deve registrar senha pessoal e intransferível, sendo responsável pelo seu uso.

3.15. Qualquer instalação, alteração ou mudança de plano depende de viabilidade técnica.

3.16. A transferência de endereço é permitida mediante viabilidade técnica. Havendo previsão de atendimento em até 120 dias, o serviço poderá ser suspenso nesse período; caso contrário, o contrato será rescindido, salvo fidelidade vigente.

3.17. A presença do **ASSINANTE** ou representante durante a instalação é obrigatória, devendo indicar locais adequados e assumindo responsabilidade por danos decorrentes de orientações incorretas.

3.18. O ASSINANTE deve manter equipamentos de proteção da rede (aterramento, DPS, nobreak etc.), isentando a PRESTADORA de danos decorrentes de sua ausência.

3.19. O meio físico utilizado será responsabilidade da empresa autorizada pela Anatel.

3.20. A manutenção do Serviço de Valor Adicionado é de competência exclusiva da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO

4.1. A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “Termo de Adesão”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.2. A disponibilização dos equipamentos ao **ASSINANTE**, **sem cobrança de aluguel, taxa de comodato ou qualquer encargo adicional**, constitui **benefício comercial concedido pela PRESTADORA**, permitindo ao **ASSINANTE** usufruir do serviço sem necessidade de adquirir ou alugar equipamento próprio. **O ASSINANTE** declara ciência de que o uso gratuito dos equipamentos integra o conjunto de vantagens comerciais ofertadas e está condicionado ao cumprimento do prazo de permanência mínima estabelecido no contrato.

4.3. O ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “**Termo de Adesão**”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.3.1. Na hipótese de extravio, destruição, dano ou deterioração decorrentes de imperícia, negligência, imprudência ou uso inadequado, o **ASSINANTE** deverá ressarcir a **PRESTADORA** pelo **valor de referência do equipamento indicado no “Termo de Adesão”**, sendo este o montante devido para fins de reposição ou compensação.

4.3. É vedado ao **ASSINANTE** alterar as características originais dos equipamentos, permitir acesso a terceiros (pessoa física ou jurídica) exceto aos técnicos da **PRESTADORA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, ou destinar os equipamentos a finalidade diversa da aqui pactuada. O descumprimento sujeitará o **ASSINANTE** à responsabilidade civil aplicável, bem como ao pagamento do valor integral dos equipamentos indevidamente utilizados ou transferidos.

4.5. O ASSINANTE renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **PRESTADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

4.6. A PRESTADORA poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1. O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **PRESTADORA** é o meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, *para fins de tratamento técnico, prazos de atendimento e comprovação formal, somente serão considerados os registros realizados nos canais oficiais de atendimento da PRESTADORA.*

5.1.2. O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **PRESTADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se refere ao **ASSINANTE** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.1.3. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

5.2. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contadas da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

5.3. A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

5.4. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

5.5. A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **PRESTADORA**.

5.6. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **ASSINANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

5.6.1. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **ASSINANTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **PRESTADORA** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **ASSINANTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

6.1. A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

6.1.1. Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **PRESTADORA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a **ANATEL** e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

6.1.2. Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: *“(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”*

6.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

6.1.3.1. O atendimento eletrônico automatizado (URA, chatbot ou canais digitais equivalentes) será disponibilizado **24 (vinte e quatro) horas por dia**, todos os dias da semana, conforme determina o art. 33 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

6.1.3.2. Chamados registrados fora do horário de atendimento humano serão automaticamente encaminhados para tratamento no próximo dia útil, respeitando-se a ordem de abertura e o nível de prioridade.

6.2. Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **ASSINANTE**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

6.3. A **PRESTADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) atribuído ao **ASSINANTE**, inclusive nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

6.4. A PRESTADORA observará as metas de velocidade estabelecidas pela **ANATEL**, entregando ao menos o percentual mínimo exigido pela regulamentação vigente, ressalvados fatores externos, equipamentos do assinante e limitações inerentes à Internet.

6.5. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

6.6. À PRESTADORA cumpre fornecer o acesso à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as eventuais interrupções do serviço devido à:

6.6.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do **ASSINANTE**;

6.6.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

6.6.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento;

6.6.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

6.6.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **ASSINANTE**;

6.6.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **ASSINANTE**;

6.6.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **PRESTADORA**.

6.7. A PRESTADORA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao **ASSINANTE**.

6.8. Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

6.8.1. Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

6.8.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

6.8.3. Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

7.1. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: *(i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.* Fica a **PRESTADORA**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

7.2. Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

7.3. Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.

7.4. O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

7.5. Fica expressamente excluída a responsabilidade da **PRESTADORA** em função do eventual uso, pelo **ASSINANTE**, de equipamentos que reproduzem conteúdos televisivos de forma ilegal, especialmente as denominadas TVBOX ou IPTV em desacordo com as disposições legais e regulatórias aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

8.1. São deveres do ASSINANTE:

8.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, conforme valores e condições pactuadas.

8.1.2. Indicar o local adequado para instalações, isentando a **PRESTADORA** por danos decorrentes de ausência de planta ou indicação incorreta.

8.1.3. É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a terceiros, por qualquer meio, sob pena de rescisão e ressarcimento de prejuízos.

8.1.4. Permitir acesso às dependências onde estão os equipamentos necessários à prestação dos serviços.

8.1.5. Manter as características dos equipamentos utilizados, não realizando modificações que descaracterizem sua homologação.

8.2. Direitos do ASSINANTE:

8.2.1. Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação.

8.2.2. Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço.

8.2.3. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

8.2.4. Informação prévia e adequada sobre contratação, preços, reajustes, suporte, suspensão e alteração do serviço.

8.2.5. Inviolabilidade e sigilo da comunicação, conforme legislação aplicável.

8.2.6. Não ter o serviço suspenso sem solicitação, exceto hipóteses legais e após notificação.

8.2.7. Privacidade de dados pessoais e documentos de cobrança.

8.2.8. Receber cobrança em formato adequado.

8.2.9. Obter resposta eficiente às suas reclamações e solicitações.

8.2.10. Encaminhar reclamações à Anatel ou órgãos de defesa do consumidor.

8.2.11. Ser reparado por danos decorrentes da violação de seus direitos.

8.2.12. Restabelecimento dos serviços após quitação de débito ou acordo.

8.2.13. Não ser obrigado a adquirir produtos ou serviços não desejados.

8.2.14. Solicitar suspensão temporária do serviço conforme regulamentação.

8.2.15. Rescindir o contrato a qualquer tempo, sem ônus, quando não houver fidelidade aplicável.

8.2.16. Receber o contrato e o plano contratado sem custos.

8.2.17. Realizar transferência de titularidade mediante cumprimento dos requisitos.

8.2.18. Não ser cobrado durante suspensão total do serviço.

8.2.19. Não ser cobrado por valores alheios ao serviço contratado sem autorização.

8.3. Obrigações gerais e adicionais do ASSINANTE:

8.3.1. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações.

8.3.2. Respeitar bens públicos e de uso coletivo.

8.3.3. Comunicar autoridades sobre irregularidades ou ilícitos relacionados à prestação do serviço.

8.3.4. Cumprir as obrigações contratuais, inclusive pagamento pontual.

8.3.5. Conectar à rede apenas terminais certificados pela Anatel.

8.3.6. Indenizar a PRESTADORA por danos decorrentes de infrações legais, contratuais ou regulamentares.

8.3.7. Permitir acesso da **PRESTADORA** ou terceiros autorizados para manutenção ou substituição de equipamentos.

8.3.8. Providenciar local e infraestrutura adequada para instalação correta dos equipamentos.

8.3.9. Comunicar falhas no serviço mediante abertura de ordem de serviço.

8.3.10. Fornecer planta elétrica/hidráulica ou indicar local exato para instalação.

8.3.11. Responder e indenizar a **PRESTADORA** por danos ou ações judiciais decorrentes do uso indevido dos serviços.

8.3.12. É **VEDADO** ceder, revender, repassar ou compartilhar o **SCM** com terceiros fora do endereço contratado.

8.3.13. Não expor vexatória ou prejudicialmente a **PRESTADORA** em meios de comunicação.

8.3.14. Caso isso ocorra, sujeita-se à notificação para retratação no mesmo meio, em até 5 dias.

8.3.15. Manter e-mail e endereço atualizados, reconhecendo-os como meios de comunicação oficiais.

8.3.16. Comunicar imediatamente:

I) Roubo, furto ou extravio de dispositivos;

II) Transferência de titularidade;

III) Alteração cadastral.

8.3.17. Manter conduta respeitosa com atendentes e representantes da **PRESTADORA**.

8.3.18. O compartilhamento interno do acesso é permitido, desde que limitado às dependências do **ASSINANTE**.

8.3.19. O suporte da **PRESTADORA** limita-se ao ponto de entrega; configuração interna é responsabilidade do **ASSINANTE**.

8.3.20. Instabilidades geradas por rede local do **ASSINANTE** não são responsabilidade da **PRESTADORA**.

8.3.21. Se o **ASSINANTE** compartilhar o serviço com terceiros externos, multa de 50 vezes o valor da mensalidade, além de rescisão e demais sanções.

8.4. É facultado ao **ASSINANTE** alterar o plano contratado, respeitada a fidelidade e eventuais custos de implantação.

8.5. O **ASSINANTE** é responsável por autorizações, disponibilização de infraestrutura, equipamentos e eventuais danos decorrentes de ajustes em suas instalações.

8.6. O **ASSINANTE** deve atender aos requisitos técnicos definidos pela **PRESTADORA** para correta prestação do serviço.

8.7. O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, segurança e manutenção de sua rede interna e equipamentos, incluindo sistemas, antivírus e firewall.

CLÁUSULA NONA - DAS INTERRUPTÕES DO SERVIÇO

9.1 Às interrupções no serviço, por faltas atribuíveis à **PRESTADORA**, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do serviço, recebendo, o **ASSINANTE**, um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = (Vp/1440) \times N$, onde:

a) Vd = Valor do desconto.

b) Vp = Valor mensal do serviço conforme praticado pela **PRESTADORA**.

c) N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

d) 1440 = quantidade de minutos em 24 (vinte e quatro) horas (24x60).

9.2. Para fins de desconto, considera-se o período mínimo de 30 (trinta) minutos consecutivos, contado a partir da comunicação efetiva da interrupção pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**

9.3. Períodos adicionais, ainda que fracionados, serão arredondados para blocos inteiros de 30 (trinta) minutos.

9.4. A **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas para manutenção, com duração máxima de 4 (quatro) horas por evento e limite de 20 (vinte) horas mensais. Tais interrupções serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por e-mail, página oficial ou por qualquer outro meio de comunicação disponibilizado pela **PRESTADORA**.

9.5. Antes de solicitar visita técnica, o **ASSINANTE** deve verificar se a falha não decorre de seus próprios equipamentos, instalações, software ou da falta de energia elétrica em seus domicílios.

9.6. Em casos de deslocamento improdutivo — como ausência do **ASSINANTE**, impossibilidade de acesso ao local, ou falhas atribuíveis a equipamentos de sua propriedade — a visita técnica será cobrada conforme valores vigentes.

9.7. Quando a falha não for atribuível aos equipamentos da **PRESTADORA** ou aos serviços de telecomunicações por ela contratados, a solicitação incorreta acarretará cobrança de visita técnica, cujo valor poderá ser consultado previamente pelo **ASSINANTE**.

9.8. Não serão considerados como interrupções para fins de desconto os eventos decorrentes de caso fortuito, força maior, falhas externas à rede da **PRESTADORA** ou provocadas por terceiros, bem como problemas relacionados à infraestrutura interna ou energia elétrica do **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

10.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização (Planos corporativos, dedicados, residenciais) e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

10.2. A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

10.3. É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

10.4. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução **ANATEL** n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará do “Termo de Adesão”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

10.5. A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como ofertado e contratado pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

10.6. A **PRESTADORA** observará as metas de qualidade e velocidade estabelecidas pela regulamentação vigente, inclusive eventuais atualizações da Anatel, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de Garantia de Banda com o qual a Prestadora trabalha no momento da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FIDELIDADE.

11.1. A **PRESTADORA** faculta ao **ASSINANTE** a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

11.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

11.2.1. Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.

11.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 11.2.1 acima.

11.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **PRESTADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

12.1. É defeso ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **PRESTADORA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contravalores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

12.2. O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **ASSINANTE** remunerará a **PRESTADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no “Termo de Adesão”.

13.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

13.3. A **PRESTADORA** poderá encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito (como SPC/Serasa) em caso de inadimplência superior a **30 dias**, desde que haja **prévia comunicação**, por meio dos canais de contato informados pelo **ASSINANTE**, indicando a existência do débito e a possibilidade de negativação, nos termos da legislação aplicável. A inscrição será cancelada imediatamente após a quitação integral do débito.

13.4. O valor da mensalidade, previsto no “**Termo de Adesão**”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

13.5. Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESÃO**.

13.6. O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, sujeitará o **ASSINANTE** à multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após 05 (cinco) dias do vencimento.

13.7. Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO** assinado pelo **ASSINANTE**.

13.8. Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

13.9. Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente, cartões de débito, crédito ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o **SERASA** e o **SPC**.

13.10. O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS**, por intermédio de sua Central de Atendimento (telefone **(88) 99375-3962**, endereço eletrônico <https://www.kivelo.com.br>, e-mail financeiro@kivelo.com.br), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

13.11. Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao **ASSINANTE** no endereço eletrônico da **PRESTADORA**, encaminhados via e-mail ou acessados via sistema, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

13.12. A **PRESTADORA** poderá suspender parcialmente o serviço após 15 (quinze) dias de atraso, e suspender totalmente a partir do 30º dia, mediante notificação prévia. O cancelamento por inadimplência poderá ocorrer a partir do 60º (sexagésimo) dia de atraso, também mediante comunicação prévia ao **ASSINANTE**.

13.13. O atraso pelo assinante no pagamento de qualquer quantia prevista neste instrumento, além das consequências de suspensão parcial e total do próprio serviço, acarreta também, automaticamente, na suspensão da manutenção dos serviços ou manutenção dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços, como também na suspensão do atendimento a demais solicitações do cliente (como suspensão temporária, mudança de endereço, transferência de titularidade e migração de plano).

13.14. Prolongados os atrasos previstos no item 13.7 da presente Cláusula, poderá a **PRESTADORA** optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

13.15. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

14.1. A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA** será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. O **ASSINANTE** terá o prazo máximo 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

14.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

14.4. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE** ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

14.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

14.6. A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

14.7. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

14.8. Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

14.9. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUSPENSÃO

15.1. O presente Contrato poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

15.1.1. Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima supra.

15.1.2. Por solicitação do **ASSINANTE**, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

15.1.2.1. O restabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **ASSINANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente, a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

15.1.2.2 Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **ASSINANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

16.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

16.2. Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o “Contrato de Permanência” vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **PRESTADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

16.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação à outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **ASSINANTE**:

16.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **ASSINANTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

16.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **ASSINANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

16.3.3. A **PRESTADORA** poderá rescindir o presente instrumento se constatada a inviabilidade técnica da prestação dos serviços, seja no momento da instalação ou superveniente, sem quaisquer ônus, mediante mero comunicado ao **ASSINANTE**.

16.3.4. O **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

16.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* da **PRESTADORA** de telecomunicações.

16.4. O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

16.4.1. Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

16.4.2. Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

16.4.3. Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

16.4.4. Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

16.9. O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

16.10. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

16.11. Nas hipóteses dos itens acima, NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

16.12. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

16.13. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, nos termos da legislação aplicável, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA ANATEL

17.1. As informações regulatórias aplicáveis ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como canais de atendimento e procedimentos para reclamações, encontram-se disponíveis no site da **ANATEL** (<www.anatel.gov.br>) e por meio do telefone 1331, conforme regulamentação vigente.

17.2. O ASSINANTE poderá registrar reclamações diretamente na ANATEL, nos canais oficiais disponibilizados pela Agência, inclusive aqueles que venham a substituí-los no futuro.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

18.2. O não exercício pela **PRESTADORA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto às infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

18.3. Caso uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal previsão inválida, ilegal, nula ou inexecutável inexistisse.

18.4. As Cláusulas deste instrumento que, por sua natureza, tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à rescisão, independente da razão que a ensejar.

18.5. É facultado à **PRESTADORA** proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **ASSINANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

18.6. É permitido ao **ASSINANTE**, mediante solicitação à **PRESTADORA** e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pela **PRESTADORA**.

18.7. Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

18.8. Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

18.9. Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das Partes.

18.10. O presente contrato encontra-se registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Camocim, estado do Ceará, estando vigente para todos os **ASSINANTES**, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico da **PRESTADORA**: <https://kivelo.com.br>.

18.11. A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico **www.kivelo.com.br**. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será enviado por correio-eletrônico (e-mail), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

19. A adesão ao presente Contrato implica ciência de que o tratamento dos dados pessoais do **ASSINANTE** é indispensável à prestação dos serviços. O tratamento de dados, incluindo nome, endereço, contatos, CPF e endereço IP, fundamenta-se nas bases legais previstas nos arts. 7º, II e V, da Lei nº 13.709/2018, especialmente em razão da execução contratual e do cumprimento de obrigações legais e regulatórias aplicáveis ao Serviço de Comunicação Multimídia.

19.1. Serão coletados apenas os dados estritamente necessários para:

- I) identificar o titular e formalizar o contrato;
- II) realizar instalação, manutenção, suporte técnico e envio de documentos;
- III) atender solicitações legais, administrativas ou judiciais;
- IV) cumprir obrigações regulatórias relativas ao serviço, incluindo guarda de registros de conexão e acesso, conforme legislação vigente.

19.2. O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados nos casos necessários à execução do contrato, ao atendimento de solicitações de autoridades competentes, à proteção dos interesses legítimos da **PRESTADORA** e à defesa de seus direitos, inclusive junto a órgãos de proteção ao crédito.

19.3. Os dados pessoais serão armazenados pelo prazo necessário ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias, observado, no mínimo, o prazo previsto no art. 16 da LGPD. Após o período de guarda, os dados serão eliminados de forma segura.

19.4. O **ASSINANTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, informações sobre o tratamento de seus dados pessoais, bem como exercer os direitos previstos na LGPD, por meio dos canais de atendimento indicados pela **PRESTADORA**.

19.5. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco aos direitos do titular, a **PRESTADORA** realizará a comunicação prevista na legislação aplicável.

19.6. A **PRESTADORA** manterá registros das operações de tratamento de dados pessoais e adotará medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a segurança das informações.

19.7. A **PRESTADORA** disponibilizará o contato de seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) em seu website oficial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA ANTICORRUPÇÃO

20.1. As partes obrigam-se a observar integralmente a legislação anticorrupção vigente, especialmente a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 8.420/2015, abstendo-se de praticar qualquer ato que constitua fraude, corrupção, vantagem indevida ou qualquer conduta ilícita relacionada à execução deste Contrato.

20.2. É vedado, direta ou indiretamente:

- I) prometer, oferecer, solicitar ou receber vantagem indevida;

II) praticar fraude ou manipulação contratual;

III) utilizar-se de artifícios para obter benefícios indevidos relacionados ao presente Contrato;

IV) criar obstáculos à fiscalização de órgãos públicos ou da **PRESTADORA**.

20.3. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula constitui infração grave, sujeitando a parte infratora à rescisão imediata e às demais medidas legais cabíveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

21.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da Cidade de **Camocim**, do Estado de **Ceará**, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.2. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de Camocim, Estado do Ceará, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

21.3. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando/aceitando o TERMO DE ADESÃO disponibilizado pela **PRESTADORA**.

CAMOCIM/CE , 10 de dezembro de 2025

ASSINATURA:

PRESTADORA:

MARCELO DE OLIVEIRA SANTOS

CNPJ:

37.450.037/0001-21